
**Системы управления соответствием.
Руководящие указания**

Compliance management systems — Guidelines

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 19600:2014

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/9cfdd6c8-5d4b-4409-a9bf-af95fa8a7040/iso-19600-2014>

Ответственность за подготовку русской версии несёт GOST R
(Российская Федерация) в соответствии со статьёй 18.1 Устава ISO



Ссылочный номер
ISO 19600:2014(R)

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 19600:2014

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/9cfdd6c8-5d4b-4409-a9bf-af95fa8a7040/iso-19600-2014>



ДОКУМЕНТ ЗАЩИЩЕН АВТОРСКИМ ПРАВОМ

© ISO 2014

Все права сохраняются. Если не указано иное, никакую часть настоящей публикации нельзя копировать или использовать в какой-либо форме или каким-либо электронным или механическим способом, включая фотокопии и записи в интернете или во внутрисетевых электронных системах, без предварительного письменного согласия. Соответствующее разрешение может быть получено либо от ISO по запросу, направленному по приведенному ниже адресу, или от комитета-члена ISO в стране запрашивающего лица.

ISO copyright office
Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20
Tel. + 41 22 749 01 11
Fax + 41 22 749 09 47
E-mail copyright@iso.org
Web www.iso.org

Опубликовано в Швейцарии

Содержание

Страница

Предисловие	iv
Введение	v
1 Область применения	1
2 Нормативные ссылки	1
3 Термины и определения	1
4 Среда деятельности организации.....	6
4.1 Понимание организации и среды ее деятельности.....	6
4.2 Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон.....	6
4.3 Определение области применения системы управления соответствием	7
4.4 Система управления соответствием и принципы эффективного управления.....	7
4.5 Обязанности по соблюдению норм соответствия	7
4.6 Идентификация, анализ и оценивание рисков несоблюдения.....	8
5 Лидерство	9
5.1 Лидерство и обязательства	9
5.2 Политика в области нормативно- правового соответствия	10
5.3 Организационные роли, ответственность и полномочия.....	12
6 Планирование	16
6.1 Действия в отношении рисков несоответствия.....	16
6.2 Цели в области нормативно- правового соответствия и планирование их достижения	16
7 Вспомогательные средства	17
7.1 Ресурсы.....	17
7.2 Компетентность и обучение.....	17
7.3 Осведомленность	19
7.4 Обмен информацией	21
7.5 Документированная информация.....	21
8 Операционная деятельность	23
8.1 Планирование и управление операциями.....	23
8.2 Внедрение средств управления и процедур	23
8.3 Процессы, переданные на аутсорсинг	24
9 Оценивание результатов осуществления деятельности.....	24
9.1 Мониторинг, измерение, анализ и оценка	24
9.2 Аудит	30
9.3 Анализ со стороны руководства	30
10 Улучшение.....	31
10.1 Несоответствие, несоблюдение норм и корректирующие действия	31
10.2 Постоянное улучшение	33
Библиография.....	34

Предисловие

Международная организация по стандартизации (ISO) представляет собой организацию мирового уровня, объединяющую национальные органы по стандартизации (комитеты-члены ISO). Работа по подготовке международных стандартов обычно ведется через технические комитеты ISO. Каждый комитет-член ISO, проявляющий интерес к тематике, по которой учрежден технический комитет, имеет право быть представленным в этом комитете. Международные организации, государственные и негосударственные, имеющие связи с ISO, также принимают участие в работе. ISO тесно сотрудничает с Международной электротехнической комиссией (IEC) по всем вопросам стандартизации в области электротехники.

Процедуры, используемые для разработки данного документа, и процедуры, предусмотренные для его дальнейшего ведения, описаны в Директивах ISO/IEC Directives, Part 1. В частности, следует отметить различные критерии утверждения, требуемые для различных типов документов ISO. Проект данного документа был разработан в соответствии с редакционными правилами Директив ISO/IEC Directives, Part 2. (см. www.iso.org/directives).

Необходимо обратить внимание на возможность того, что ряд элементов данного документа могут быть предметом патентных прав. Международная организация ISO не должна нести ответственность за идентификацию таких прав, частично или полностью. Сведения о патентных правах, идентифицированных при разработке документа, будут указаны во Введении и/или в перечне ISO полученных объявлений о патентном праве. (см. www.iso.org/patents).

Любое торговое название, использованное в данном документе, является информацией, предоставляемой для удобства пользователей, а не свидетельством в пользу того или иного товара или той или иной компании.

Для разъяснения значения терминов и выражений, используемых ISO применительно к оценке соответствия, а также для получения информации о соблюдении ISO принципов Всемирной торговой организации (ВТО), касающихся технических барьеров в торговой деятельности, см. URL: [Foreword - Supplementary information](http://www.iso.org/foreword).

Проектный комитет ISO/PC 271, *Системы управления соответствием* несет ответственность за настоящий документ.

Введение

Организациям, нацеленным на многолетнюю успешную деятельность, нужно поддерживать культуру добросовестного поведения и соблюдения нормативно- правового соответствия, а также рассматривать потребности и ожидания заинтересованных сторон. Таким образом, добросовестность и обеспечение соответствия нормам образуют не только основу, но также и благоприятную возможность для успешной и устойчивой работы организации.

Соблюдение норм соответствия — это результат выполнения организацией своих обязательств, и оно становится устойчивым при укоренении в культуре организации, а также в поведении и отношении работающих в ней людей. Оставаясь самостоятельным направлением, желательно, чтобы управление соответствием было интегрировано с процессами организации в области менеджмента финансовой деятельности, рисков, качества, охраны труда и окружающей среды, а также с ее операционными требованиями и процедурами.

Эффективная, распространяющаяся на все уровни организации система управления соответствием дает возможность организации демонстрировать свое обязательство по обеспечению соответствия относящимся к ее деятельности правовым нормам, включая законодательные требования, отраслевые своды правил и организационные стандарты, а также стандарты по эффективному управлению организацией, наилучшие практики, этические нормы и ожидания общественности.

Подход организации к обеспечению соответствия идеально формируется через умение повести за собой, используя ключевые ценности и общепринятые стандарты корпоративного управления, этические и общественные нормы. Внедрение соответствия нормам в сознание и поведение работающих в организации людей, прежде всего, зависит от реализации лидерских качеств на всех уровнях и понятных ценностей организации, также, как и от признания и внедрения мер, содействующих развитию соответствующего поведения. Если этого не происходит на всех уровнях организации, возникает риск несоответствия.

Во многих случаях при принятии судебных решений, суды учитывают обязательства организаций по обеспечению соответствия посредством имеющихся у них систем управления соответствием при определении адекватных штрафных санкций, накладываемых за нарушение соответствующих законов. Следовательно, регулирующие и судебные органы могут также извлекать пользу из использования настоящего международного стандарта в качестве точки отчета.

Организации в растущей мере убеждаются в том, что через применение ценностей обязывающего характера и подходящего управления соответствием, они могут обеспечить добросовестное отношение и избежать или минимизировать несоответствия правовым нормам. Следовательно, добросовестное поведение и эффективное соответствие являются ключевыми элементами эффективного и добротного менеджмента. Нормативно- правовое соответствие также вносит свой вклад в социально- ответственное поведение организаций.

Настоящий международный стандарт не только устанавливает требования, но и содержит руководство по системам управления соответствием и рекомендуемым практикам. Применение настоящего руководства может носить вариативный характер и различаться в зависимости от размера и уровня развития системы управления соответствием организации и условий, характера и сложности деятельности организации, включая политику и цели в области нормативно-правового соответствия.

Блок — схема на Рисунке 1 согласуется с другими системами менеджмента, основываясь на принципе постоянного улучшения.

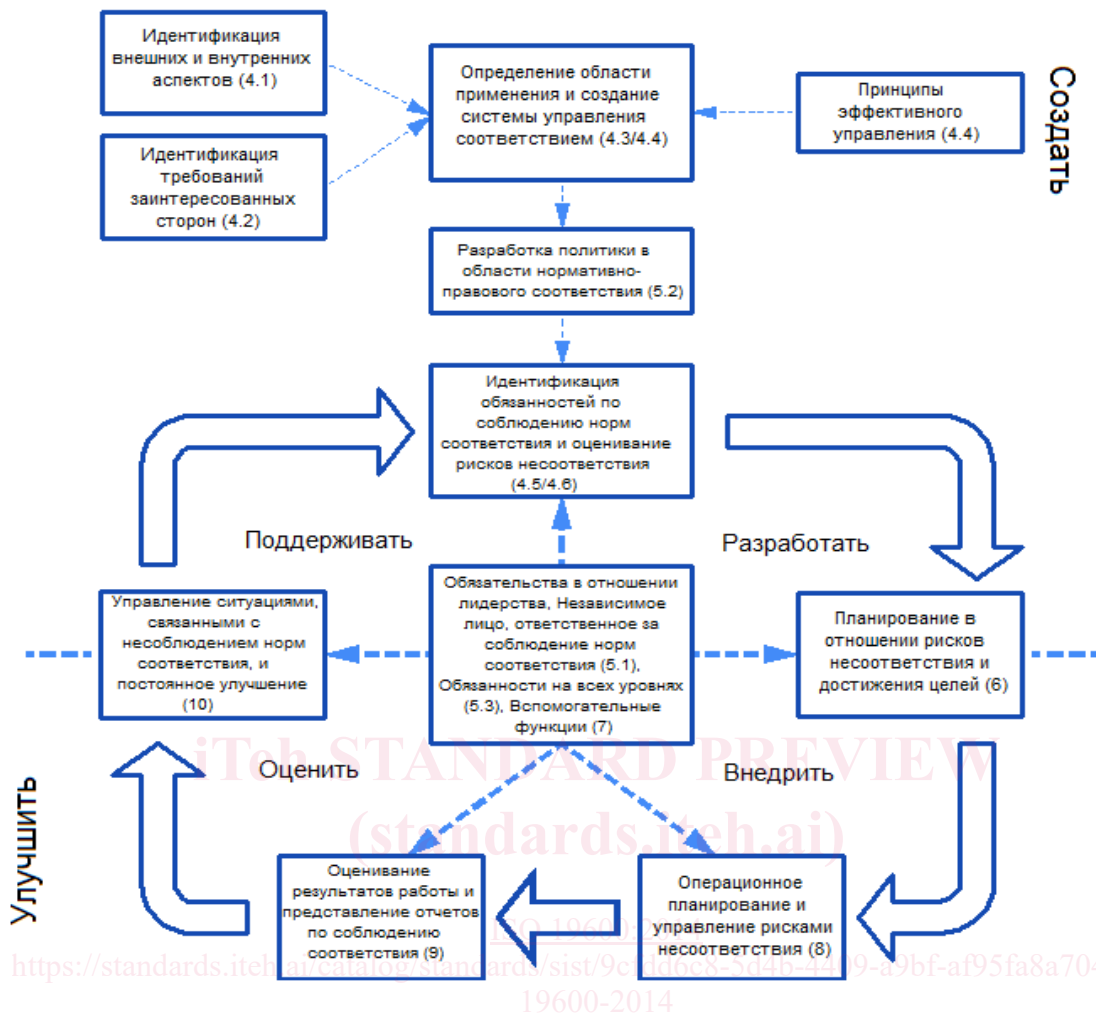


Рисунок 1 — Блок — схема системы управления соответствием

В настоящем стандарте применяется “структура высокого уровня” (т.е. последовательность разделов, единое текстовое содержание базовых положений документации, общие базовые термины и определения), разработанная ISO для улучшения структурной согласованности между ее международными стандартами на системы менеджмента. В дополнение к своему универсальному руководству по системе управления соответствием настоящий стандарт также предоставляет рамки, помогающие внедрить в любую систему менеджмента специальные требования, относящиеся к обеспечению соответствия.

Организации, не внедрившие стандартов на системы менеджмента или структуру управления соответствием, могут без каких-либо затруднений использовать настоящий стандарт у себя в организации в виде отдельного руководства.

Настоящий международный стандарт подходит для совершенствования требований, связанных с соблюдением соответствия, в других системах менеджмента и для помощи организации в улучшении общего менеджмента всех ее обязанностей по соблюдению соответствия.

Настоящий стандарт может использоваться в сочетании с действующими стандартами на системы менеджмента (например, ISO 9001, ISO 14001, ISO 22000) и руководящими указаниями универсального характера (например, ISO 31000, ISO 26000).

Системы менеджмента соответствия. Руководящие указания

1 Область применения

Настоящий международный стандарт содержит указания по созданию, внедрению, оцениванию, поддержанию и улучшению эффективной и оперативно реагирующей системы управления соответствием в организации.

Руководящие указания по системам управления соответствием применимы ко всем типам организаций. Степень применения настоящих руководящих указаний зависит от размера, структуры, характера и сложности организации. В основе настоящего стандарта заложены принципы эффективного управления, соразмерности, транспарентности и устойчивости.

2 Нормативные ссылки

Нормативные ссылки отсутствуют.

3 Термины и определения

В настоящем документе применяются следующие термины и определения.

3.1

организация **organization**

юридическое лицо или группа работников со своими собственными средствами обеспечения деятельности и областью ответственности, полномочий и взаимоотношений, ориентированных на достижение поставленных *целей* (3.9)

Примечание 1 для внесения в текст Понятие организации включает, но не ограничивается такими субъектами как предприятие розничной торговли, компания, корпорация, фирма, предприятие, государственный орган, товарищество, благотворительная организация или учреждение, а также их подразделения или комбинация из них независимо от того, зарегистрирована ли данная организация в качестве юридического лица или является ли она государственной или частной.

3.2

заинтересованная сторона

interested party (предпочтительный для использования термин) **stakeholder (допустимый для использования термин)**

лицо или *организация* (3.1), которые могут влиять на то или иное решение или деятельность, или быть подверженными влиянию или воспринимать себя таковыми в связи решением или деятельностью

3.3

высшее руководство **top management**

лицо или группа лиц, осуществляющих руководство и управление *организацией* (3.1) на высшем уровне

Примечание 1 для внесения в текст Высшее руководство имеет власть делегировать полномочия и предоставлять ресурсы в рамках своей организации.

Примечание 2 для внесения в текст В случае если область применения *системы менеджмента* (3.7) охватывает только часть организации, тогда высшее руководство относится к тем, кто руководит и управляет данной частью организации.

3.4

руководящий орган governing body

лицо или группа лиц, осуществляющих административное управление *организацией* (3.1), устанавливающих правила и контролирующих работу *высшего руководства* (3.3)

3.5

работник employee

лицо, вступившее в трудовые отношения с работодателем согласно требованиям действующего в стране законодательства или в соответствии с установленным порядком

3.6

ответственный за соблюдение норм соответствия compliance function

лицо(а), отвечающее за управление *соответствием* (3.17)

Примечание 1 для внесения в текст Предпочтительно, когда общая ответственность за управление *соответствием* (3.17) будет возложена на одного человека.

3.7

система менеджмента management system

совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов *организации* (3.1) для разработки *политик* (3.8), *целей* (3.9) и *процессов* (3.10) для достижения этих целей

Примечание 1 для внесения в текст Система менеджмента может включать одну или несколько дисциплин.

Примечание 2 для внесения в текст Элементы системы включают организационную структуру, роли и обязанности, планирование, функционирование и т.д.

Примечание 3 для внесения в текст Область применения системы менеджмента может охватывать всю организацию, отдельные и идентифицированные функции организации, отдельные и идентифицированные структурные подразделения организации или же одну или несколько функций, осуществляемых группой организаций.

3.8

политика policy

общие намерения и направление деятельности *организации* (3.1), официально сформулированные *высшим руководством* (3.7)

3.9

цель objective

результат, которого добиваются или стремятся достигнуть

Примечание 1 для внесения в текст Цели могут быть стратегическими, тактическими и/или операционными.

Примечание 2 для внесения в текст Цели могут иметь отношение к различным областям деятельности (как например, финансовые цели или цели в области охраны труда или окружающей среды) и могут применяться на различных уровнях (например, на стратегическом уровне, в масштабе всей организации, ее проекта, продукции и процесса (3.10)).

Примечание 3 для внесения в текст Цель (objective) может быть выражена различными способами, например, как намеченный результат, поставленная задача, операционный критерий, а также как цель в области соответствия или же с помощью других слов со схожим значением (например, aim, goal или target).

Примечание 4 для внесения в текст В отношении систем управления соответствием цели в области соответствия устанавливаются организацией в соответствии с политикой в области нормативно- правового соответствия для того, чтобы добиться заданных результатов.

3.10**процесс
process**

совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы

3.11**риск
risk**

результат воздействия имеющейся неопределенности на *цели* (3.9)

Примечание 1 для внесения в текст Результат воздействия – это отклонение от ожидаемого значения – в лучшую или в худшую сторону.

Примечание 2 для внесения в текст Неопределенность – это состояние, даже частичное, связанное с недостатком информации, понимания или знаний о каком-либо событии, его последствиях или его вероятности.

Примечание 3 для внесения в текст Риск часто оценивают в связи с потенциально возможными “событиями” (как определено в ISO Guide 73:2009, 3.5.1.3) и “последствиями” (как определено в ISO Guide 73:2009, 3.6.1.3) или их комбинацией.

Примечание 4 для внесения в текст Часто риск выражают через комбинацию последствий какого-либо события (включая изменения в обстоятельствах) и связанную с этим “вероятность” (как определено в ISO Guide 73:2009, 3.6.1.1) его появления.

3.12**риск несоответствия
risk**

результат воздействия имеющейся неопределенности на *цели* (3.9) в области соответствия

Примечание 1 для внесения в текст Риск несоответствия часто оценивают в связи с вероятностью возникновения и последствиями *несоответствия* (3.18), связанного с *обязанностями организации по соблюдению норм соответствия* (3.16).

3.13**требование
requirement**

потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным

Примечание 1 для внесения в текст Слова «обычно предполагается» означают, что это общепринятая практика организации и заинтересованных сторон, когда предполагается рассматриваемая потребность или ожидание.

Примечание 2 для внесения в текст Установленным является такое требование, которое определено, например, в документированной информации.

3.14**требование соблюдения норм соответствия
compliance requirement**

требование (3.13), которое *организация* (3.1) обязана выполнить

3.15**обязательство по соблюдению норм соответствия
compliance commitment**

требование (3.13), которое *организация* (3.1) сама решает выполнить

3.16**обязанность по соблюдению норм соответствия
compliance obligation**

требование соблюдения норм соответствия (3.14) или *обязательство по соблюдению норм соответствия* (3.15)

3.17

соблюдение норм соответствия compliance

выполнение всех *обязанностей* (3.16) организации по *соблюдению норм соответствия*

Примечание 1 для внесения в текст Соблюдение норм соответствия становится устойчивым через внедрение принципов нормативно- правового соответствия в культуру *организации* (3.1) и в поведение работающих в ней людей.

3.18

несоблюдение норм соответствия noncompliance

невыполнение *обязанности по соблюдению норм соответствия* (3.16)

Примечание 1 для внесения в текст Несоблюдение норм соответствия может быть единичным или многократным, и оно может быть или не быть результатом *несоответствия* (3.33).

3.19

культура соблюдения норм соответствия compliance culture

ценности, этические принципы и убеждения, существующие в *организации* (3.1), которые взаимодействуют со структурами и системами управления организации таким образом, чтобы выработать поведенческие нормы, имеющие своим результатом *соблюдение норм соответствия* (3.17)

3.20

кодекс code

документально изложенная практика, разработанная своими силами или международным, национальным или отраслевым органом или другой *организацией* (3.1)

Примечание 1 для внесения в текст Этот кодекс может быть обязательным или же применяться в добровольном порядке.

3.21

организационные и отраслевые стандарты organizational and industry standards

документированные *кодексы* (3.20), надлежащие практики, уставы, технические и отраслевые стандарты, которые *организация* (3.1) сочтет релевантными

3.22

регулирующий орган regulatory authority

организация (3.1), ответственная за регулирование или принуждение к исполнению мер, направленных на *соблюдение норм соответствия* (3.17) законодательным и другим *требованиям* (3.13)

3.23

компетентность competence

способность применять знания и навыки на практике для достижения намеченных результатов

3.24

документированная информация documented information

информация, которую *организация* (3.1) должна управлять и поддерживать, а также носитель, на котором она содержится

Примечание 1 для внесения в текст Документированная информация может быть представлена в любом формате и на любом носителе и поступать из любого источника.

Примечание 2 для внесения в текст Документированная информация может относиться:

- к *системе менеджмента* (3.7), включая связанные с ней *процессы* (3.10);
- к информации, созданной для того, чтобы организация могла осуществлять свою деятельность (документация);
- к свидетельствам, подтверждающим достигнутые результаты (записи).

3.25

процедура

procedure

определенный способ осуществления деятельности или *процесса* (3.10)

3.26

результативность осуществления деятельности

performance

измеримый результат

Примечание 1 для внесения в текст Результативность осуществления деятельности может иметь отношение к полученным данным либо количественного или качественного типа.

Примечание 2 для внесения в текст Результативность осуществления деятельности может относиться к менеджменту мероприятий, *процессам* (3.10), продукции (включая услуги), системам или *организациям* (3.1).

3.27

постоянное улучшение

continual improvement

повторяющаяся деятельность или *процесс* (3.10) по повышению *результативности осуществления деятельности* (3.26)

3.28

аутсорсинг

outsource

выполнение внешней *организацией* (3.1) части работ или *процесса* (3.10) той организации, которая дает на это соответствующее поручение

Примечание 1 для внесения в текст Внешняя организация не охватывается *системой менеджмента* (3.7), несмотря на то, что передаваемая для выполнения работа или процесс входят в область применения данной системы.

3.29

мониторинг

monitoring

определение статуса системы, *процесса* (3.10) или действия

Примечание 1 для внесения в текст Для определения статуса может потребоваться проверка, надзор или организация мероприятий по наблюдению.

Примечание 2 для внесения в текст Мониторинг — это не разовое действие, а процесс наблюдения за ситуацией, осуществляемого на регулярной или непрерывной основе.

3.30

измерение

measurement

процесс (3.10), проводимый для определения значения измеряемой величины

3.31
аудит
audit

систематический, независимый и документированный *процесс* (3.10) получения свидетельств аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения критериев аудита

Примечание 1 для внесения в текст Аудиты могут быть внутренними (аудиты первой стороной) или внешними (аудиты второй стороной или аудиты третьей стороной) и они могут быть комплексными (сочетающими две или более дисциплин).

Примечание 2 для внесения в текст Определения «свидетельства аудита» и «критериев аудита» даются в стандарте ISO 19011.

Примечание 3 для внесения в текст Независимость можно продемонстрировать через отсутствие пристрастий и конфликта интересов и ответственности за проверяемую работу.

3.32
соответствие
conformity

выполнение *требования* (3.13) к системе менеджмента

3.33
несоответствие
nonconformity

невыполнение *требования* (3.13) к системе менеджмента

Примечание 1 для внесения в текст Несоответствие не обязательно является *несоблюдением норм соответствия* (3.18).

3.34
коррекция
correction

действие, предпринятое для устранения обнаруженного *несоответствия* (3.33) и *несоблюдения норм соответствия* (3.18).

3.35
корректирующее действие
corrective action

действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного *несоответствия* (3.33) или *несоблюдения норм соответствия* (3.18) и для предотвращения его повторного возникновения.

4 Среда деятельности организации

4.1 Понимание организации и среды ее деятельности

Организация должна определить внешние и внутренние факторы, такие как риски несоблюдения, которые актуальны для целей ее деятельности и которые влияют на способность организации добиваться результата(ов), запланированных в отношении ее системы управления соответствием. Работая в этом направлении, организация должна рассматривать широкий спектр внешних и внутренних аспектов, таких как нормативно- правовая, социальная и культурная среда деятельности, экономическая ситуация и внутренние политики, процедуры, процессы и ресурсы.

4.2 Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон

Организация должна определить:

- заинтересованные стороны, имеющие отношение к системе управления соответствием;
- требования этих заинтересованных сторон.

4.3 Определение области применения системы управления соответствием

Чтобы установить область применения своей системы управления соответствием, организация должна определить границы и применимость данной системы.

ПРИМЕЧАНИЕ Предполагается, что область применения системы управления соответствием уточнит географические и/или организационные границы, в рамках которых она будет применяться, особенно в том случае, если организация является частью более крупной организации на данной территории.

При определении области применения организация должна рассматривать:

- внешние и внутренние факторы, указанные в п.4.1;
- требования, указанные в п.4.2 и 4.5.1.

Область применения должна быть представлена в виде документированной информации.

4.4 Система управления соответствием и принципы эффективного управления

Организация должна учредить, разработать, внедрить, поддерживать в рабочем состоянии и постоянно улучшать систему управления соответствием, включая необходимые процессы и их взаимодействия, в соответствии с требованиями настоящего международного стандарта, принимая в расчет соответствующие принципы управления.

- прямой доступ лица, ответственного за соблюдение норм соответствия, к руководящему органу;
- независимость лица, ответственного за соблюдение норм соответствия;
- необходимые полномочия и ресурсы, выделяемые лицу, ответственному за соблюдение норм соответствия.

Система управления соответствием должна отражать ценности, цели, стратегию организации и риски несоответствия.

4.5 Обязанности по соблюдению норм соответствия

4.5.1 Идентификация обязанностей по соблюдению норм соответствия

Организация должна систематически идентифицировать свои обязанности по соблюдению норм соответствия и их выводы для своей деятельности, продукции и услуг. Организация должна учитывать эти обязанности в процессе проектирования, разработки, внедрения, оценивания, поддержания и улучшения своей системы управления соответствием.

Организация должна документировать свои обязанности по соблюдению норм соответствия таким образом, чтобы это отвечало ее размерам, сложности, структуре и рабочим процессам.

Обязанности по соблюдению норм соответствия могут исходить из требований соблюдения норм соответствия и могут включать обязательства по соблюдению норм соответствия.

ПРИМЕР 1 Примерами требований соблюдения норм соответствия являются:

- законы и правила;
- разрешения, лицензии или другие формы санкционирования;
- приказы, правила или руководства, изданные регулируемыми органами;
- решения суда или исполнительных трибуналов;
- международные договоры, соглашения и протоколы.